6. ➤ Être conscient de l'importance de l'information et de la communication - @ *Réf. Internet : RPS.31A6*

Une évaluation régulière du risque, des remèdes préconisés et employés, le tout reporté sur le document unique d'évaluation des risques professionnels, est le gage d'une véritable politique de prévention que se doit de mettre en œuvre l'entreprise ou la collectivité.

Et elle le fera encore mieux si elle sait créer un consensus sur l'existence (ou l'absence) de risques psychosociaux dans son organisation, sur le choix de la démarche d'évaluation et de correction qu'elle entend mettre en place et sur la politique de communication qui en découlera.

Car notre expérience nous montre tous les jours que sans consensus, il est difficile de pérenniser un plan d'action. Quelle que soit la qualité de l'analyse, si toutes les parties prenantes de l'entreprise ou de la collectivité ne se l'approprient pas - ou pire la rejettent - alors il s'agira d'une procédure statique qui ne contribuera pas à l'amélioration des performances de l'entreprise.

Comprendre pourquoi le message passe mal permettra de mettre en place d'autres moyens plus adaptés aux comportements de chaque participant. Il ne suffit plus de faire appliquer des consignes, convaincre les opérateurs en expliquant, voire imposer sous peine de sanctions. Ce qui importe, c'est de bien identifier et poser la problématique dès l'apparition d'une dérive, afin de pallier définitivement le phénomène pour l'objectif fixé.

➲ En pratique

Pour rendre plus efficace la communication, essayez de :

– croiser les regards et les points de vue : confronter, au sein d'un groupe, les personnes les unes aux autres en mélangeant les niveaux d'encadrement, les métiers, les services, les spécialités, etc. ;

– prendre en compte le travail réel (par la vidéo par exemple) : confronter le discours à la réalité ;

– ne pas juger, chercher à comprendre ;

– prendre du recul : raisonner ;

– faire évoluer certaines habitudes : agir en accompagnant.

@ *Saisissez la « Réf. Internet » dans le moteur de recherche du site www.editions-tissot.fr pour accéder à ce contenu actualisé (voir mode d'emploi page 7)*

L'avis du psychologue du travail :

Comment favoriser l'adhésion à la démarche ? :
– une démarche de gestion des risques psychosociaux provoque inévitablement des réticences au sein de l'organisation et cela malgré les bienfaits qu'elle peut apporter ;
– afin de mieux contrer ces résistances, **sachez repérer les personnes** les plus méfiantes vis-à-vis du projet ;
– **renseignez-vous** directement auprès d'elles sur les raisons de ces réticences : impression d'inutilité du projet ? De perte de temps et d'argent ? Projet effrayant par son ampleur ? Peur du changement ?
– Sachez les rassurer en les renseignant, de façon **factuelle** et objective, sur les apports et les résultats attendus (par exemple, en informant sur l'impact d'une telle démarche sur la productivité, sur la performance de l'entreprise à long terme, et non pas seulement sur le bien-être individuel) ;
– **impliquez** les personnes réticentes : rien de plus efficace que de leur permettre de s'approprier un projet en leur demandant d'y participer, par exemple, en leur déléguant une tâche si possible en lien avec leur rôle (relire un document, répondre à un questionnaire, proposer des idées, contacter un consultant, etc.).

Proposez des *brainstormings* ou des ateliers participatifs permettant à chacun de donner ses idées et ainsi de proposer un projet cohérent et adapté aux attentes de chacun.

Impliquez au maximum l'ensemble des acteurs de l'entreprise ou de la collectivité dans cette démarche, et communiquez auprès du personnel à chacune des étapes. C'est ainsi que la prévention des risques psychosociaux deviendra un vrai projet d'entreprise qui sera bénéfique pour tout le monde.

Exemple de plan de communication :

Étape	À qui ?
Lancement du projet	Ensemble de l'organisation
Collecte des données	*Managers* qui transmettent l'information à leurs équipes
Présentation des résultats	Ensemble de l'organisation
Mise en œuvre du plan d'action	*Managers* qui transmettent l'information à leurs équipes

Saisissez la « Réf. Internet » dans le moteur de recherche du site www.editions-tissot.fr pour accéder à ce contenu actualisé (voir mode d'emploi page 7)